

Аннотация рабочей программы дисциплины «Деловые переговоры и переписка»

Целью освоения дисциплины «Деловые переговоры и переписка» является формирование комплекса знаний об организационных, научных и методических основах этических норм в сфере делового общения, формирование современной деловой культуры, изучение основ этикета и атрибутов делового общения, получение обучающимися теоретических знаний системы ценностей человека и закономерностях межличностных отношений, а также формирование качественных коммуникативных навыков в деловой сфере.

Задачи

- изучить теоретические основы этики деловых отношений, включая этику деятельности организаций и руководителя;
- изучить закономерности делового общения и освоить навыки управления ими;
- освоить навыки вербального и невербального общения, дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;

освоить правила деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний.

Названия тем, основных вопросов в виде дидактических единиц:

1. Основы этикета делового общения.

Критика и ее роль в деловом общении. Понятие позитивной и негативной критики. Правила и приемы позитивной критики. Этические требования к ведению дискуссии. Compliment и похвала как позитивные стимулы в деловом общении. Визитная карточка как средство делового общения. Официальный речевой этикет. Основы делового общения по телефону. Этикет официальной корреспонденции

2. Имидж и его роль в деловой коммуникации Понятие имиджа, его составляющие. Стереотипы восприятия.

Проблема формирования благоприятного профессионального имиджа. Элементы профессионального имиджа для мужчин и женщин. Интерьер служебного помещения как составляющая персонального имиджа и имиджа фирмы

3. Этикет и протокол официальных мероприятий.

Официальные и протокольные формы представления. Деловые встречи и переговоры: протокольные аспекты подготовки, порядок проведения, правила поведения участников переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Организация и проведение деловых приемов. Подготовка и проведение презентации.

4. Деловая беседа.

Вступительная часть беседы, аргументация, нейтрализация возражений, как подвести партнера к принятию решения, завершение беседы, схема анализа делового разговора. Общая подготовка к беседе, разработка стратегии ведения делового разговора, разговор по телефону.

5. Особенности дистанционного общения

Этические нормы телефонного разговора. Этические нормы разговора по мобильному телефону. Культура делового письма. Современные требования к оформлению и содержанию деловых бумаг – писем, записок, отчетов. Электронный этикет.

Объем дисциплины - 2 з. е.

Форма промежуточного контроля – зачет.